HP Support Center SCM使用方法

HP サポートセンターを開く

1. HP サポートセンターにアクセスします。
http://hp.com/go/hpsc

HPサポートセンター

サポートホーム　マイサポート　Insightオンライン マイIT環境

ダウンロードオプション　ナレッジベース　フォーラム　部品、修理、標準保証　HPに問い合わせ

サポートホーム

HPサポートセンターへようこそ！「新しい機能と利点」、「入門ビデオ」、「ご利用方法」をご覧いただくか、「最新情報」をご確認ください。.

重要事項：完了してから31日以上過ぎたサポートケースには、サポートケースマネージャーからアクセスできません。クローズしたケースの詳細情報が必要な場合は、ケース完了時に情報を保持してください。さらにサポートが必要な場合は、HPサポートセンターをご利用ください。お問い合わせ ページ.

サポート オプション

ダウンロードオプション
- ドライバー、ソフトウェア、ファームウェア

ナレッジベース
- サポートナレッジの検索
- 重要なお知らせ
- ご利用の多いドキュメント
- サポート技術情報（アドバイザリー）
- マニュアル

お使いのHP製品のサポートの検索

お使いのHP製品は何ですか？

HP製品の検索
製品名または製品番号を入力してください
実行
(例: Laserjet CP 6015de)

または

すべてのHP製品を参照
製品カテゴリーを選択してください

マイHPサポートセンター

サインイン
HPパスポートに登録
サインインでお困りの場合

マイサポート
最近選択した製品
契約と無償保証を表示
契約と無償保証の管理

サポートケースマネージャーへ移動

2. ページ上部の “HPにお問い合わせ”タブ内、“ サポートケースの送信または管理”をクリックしてください。

製品 & サービス | 創る・楽しむ | サポート &ドライバー

HPサポートセンター

サポートホーム | マイサポート | Insightオンライン マイIT環境

ダウンロードオプション | ナレッジベース | フォーラム | 部品、修理、標準保証 | HPに問い合わせ

HPとチャット
サポートケースの送信/管理
HPサポートへ電子メールを送信
HPへのお問い合わせオプション

サポートホーム

重要事項：完了してから31日以上過ぎたサポートケースには、サポートケースマネージャーからアクセスできません。クローズしたケースの詳細情報が必要な場合は、ケース完了時に情報を保持してください。さらにサポートが必要な場合は、HPサポートセンターをご利用ください。お問い合わせ ページ.

サポート オプション | お使いのHP製品のサポートの検索 | マイHPサポートセンター

修理依頼ケースの送信

3. サポートケースマネージャーのページが表示されます。
4. “契約または無償保証ID”のところに、修理をご希望の製品のシリアル番号を入力し“ケースの送信”ボタンをクリックします。

HPサポートセンター

サポートホーム | マイサポート | Insightオンライン マイIT環境

ダウンロードオプション ▼ | ナレッジベース ▼ | フォーラム | 部品、修理、標準保証 ▼ | HPに問い合わせ ▼

サポートケースマネージャー

サポートケースマネージャー ▸
- ケースの送信
- ケースレポートの表示
- 設定の編集
- ヘルプ

契約と無償保証の管理
- サポート契約をリンク
- HP Care Packをリンク
- 無償保証をリンク
- 契約と標準保証の表示

サポートケースマネージャーへようこそ

シリアル番号、有効な無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約を使用してハードウェアおよびソフトウェアのサポートケースを送信および管理します。

ケースの送信

契約または無償保証ID [ ] 送信 リンクされている契約の中から対象製品を選択する場合はこちら

(シリアル番号、サービス契約ID、システム管理番号、ニックネーム)

ケースステータスの確認

ケースIDを入力します [ ] サインイン ケースレポートの表示

HPパスポートでサインイン

5. “ユーザー ID”、“パスワード”を入力し“サインイン”ボタンをクリックしてください。

HPパスポートのサインイン

HPパスポート

新しいユーザー登録
パスワードを忘れた場合
ユーザーIDを忘れた場合
HPパスポートについて

HP パスポートシングルサインインサービスで、選択した1つのユーザー ID とパスワードを使って、すべてのHP パスポートを使用可能なウェブサイトにサインインできます。
* = 入力必須フィールド

HPパスポートへのサインイン

* ユーザーID
* パスワード

このコンピュータにユーザーIDを保存する
» 新規ユーザ・ご登録ください

HPパスポートはセキュリティが確か

サインイン

ご注意

6.ケースの送信をクリックした際にHP Care Packが有効な場合でも、“エラー：契約または無償保証が無効です。”表示がされますが、ページ右下の“続行する”ボタンをクリックしてくださいますようお願いいたします。ご入力いただいたシリアル番号を元にHP Care Pack 付の製品として対応いたします。

サポートホーム　マイサポート　HP Insight Online マイIT環境

ダウンロードオプション　ナレッジベース　フォーラム　部品、修理、無償保証

ケースの送信

サポートケースマネージャー
ケースの送信
ケースレポートの表示
設定の編集
ヘルプ

契約と無償保証の管理

サポート契約をリンク
HP Care Pack をリンク
無償保証をリンク
契約と無償保証を表示

ケースの送信

契約または無償保証ID:

エラー：契約または無償保証が無効です。

弊社の記録では、お客様の製品は技術サポートの適用対象になっておりません。HPテクニカルサポートは、無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約期間中に製品に関してアクセスできます。サポートの単独インシデントをご購入いただく必要がある可能性があります。ケースの送信を続行する場合は、[続行する] をクリックしてください。

サポートが切れていますか？

HPサポート契約マネージャー- HPサポート契約を確認、改正、更新します。

Care Pack Central - HP Care Packサービスを購入、改正、更新します。

無償保証チェック- 製品の無償保証の詳細を表示します。

このツールは、Pavilion、Presario、およびその他の個人向け製品には適用されません。[ホームおよびホームオフィス] の [サービスと無償保証] を参照してください。

戻る　契約と無償保証の対象製品を表示　続行する

製品属性が表示されます

7.ご入力いただいたシリアル番号を元に、製品番号および、製品シリーズ名が表示されます。
※画面はHP Proliant DLです。

HPサポートセンター

サポートホーム　マイサポート　Insightオンライン マイIT環境

ダウンロードオプション　ナレッジベース　フォーラム　部品、修理、標準保証　HPに問い合わせ

ケースの送信

サポートケースマネージャー
- ケースの送信
- ケースレポートの表示
- 設定の編集
- ヘルプ

契約と無償保証の管理
- サポート契約をリンク
- HP Care Packをリンク
- 無償保証をリンク
- 契約と標準保証の表示

お客様のケースは、以下を使用して送信されます。:

製品のシリアル番号:
製品番号: 356819-291

製品の変更

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
* = 必須フィールド

ケースタイトル*
オペレーティングシステム/バージョン
製品　HP ProLiant DL

ケースタイトルの入力

8. ケースタイトルには障害の症状を簡単にご記入ください。
例：ハードディスク故障、パワーサプライ障害
※オペレーティングシステム/バージョンは必須ではありませんのでご記入は不要です。

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
* = 必須フィールド

ケースタイトル*

オペレーティングシステム/バージョン

製品 HP ProLiant DL

問題の詳細*

確認した症状に関する詳細な説明、発生したエラーメッセージ、および関連するプログラム、コマンド、デバイスを入力してください。

注記：このケースを送信すると、添付ファイルを電子メールで送信して、契約または無償保証がプロファイルにリンクするオプションを利用できるようになります。

問題の詳細の入力

9. 問題の詳細にお手元のテンプレートコピー＆ペーストして問題の詳細をご入力ください。

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
* = 必須フィールド

ケースタイトル*

オペレーティングシステム/バージョン

製品 HP ProLiant DL

問題の詳細*

確認した症状に関する詳細な説明、発生したエラーメッセージ、および関連するプログラム、コマンド、デバイスを入力してください。

注記：このケースを送信すると、添付ファイルを電子メールで送信して、契約または無償保証がプロファイルにリンクするオプションを利用できるようになります。

1.　　訪問先/部品送付先
会社名　　：
郵便番号　　：
住所　　：
部署名　　：

SCMテンプレートについて

10. 弊社エンジニアとのやり取りを簡略するためにテンプレートを準備いたしております。
    こちらのテンプレートをご利用いただけますようお願い申し上げます。

SCMplus テンプレート

HP 担当者への注意事項(入館申請等)

1. 訪問先/部品送付先
   会社名　：
   郵便番号　：
   住所　：
   部署名　：
   ご担当者　：
   電話番号　：
2. ご依頼者(訪問先ご担当者と異なる場合にご記入ください)
   会社名　：
   お名前　：
   電話番号　：
3. 日程連絡/コールバック必要時のご確認先
   ( )訪問先ご担当者
   ( )ご依頼者
4. 英語対応について
   ( )英語での対応を希望する
   ( )英語での対応を希望しない
5. 製品保証状況
   ( )保証あり　(購入日: 20 年 月 日)
   ( )契約あり　(ID/番号)
   ( )不明

   購入日がおわかりの場合には記載ください。保守契約がある場合はサービス ID(10 から始まる 12 桁)、ケアパックがある場合にはケアパック番号(CP から始まる 10 桁または G から始まる 12 桁)を記載ください。
6. 故障状況

   問題の詳細:

   エラーメッセージ:

   発生するタイミング:(電源投入時/POST 時/BIOS の画面/OS 起動時/アプリケーション実行時/ネットワーク使用時/不定期 など):

   ビープ音のあり・なし、長短、回数など具体的に:

   使用した診断プログラム(DPS, BIOS Mem Test, Offline Diag など)と結果(エラーコード):

   いつから発生したか:

   過去に同じ障害が発生したか:

   そのときの受付番号:

   問題の対処のため実施したこと:
7. 交換を希望される部品名称(パーツ送付対応をご希望される場合)

8. 部品受け取りについて(出張修理対応をご希望される場合)
   [ア]部品送付先
   ( )1. の訪問先と同じ
   ( )それ以外(不良品を引き上げた場合等)
   会社名　：
   郵便番号　：
   住所　：
   部署名　：
   担当者　：
   電話番号　：

   出張修理にあたり、事前に部品を送付いたします。受け取り可能時間帯を記入ください。部品送付日程は、製品の応答時間に準じます。

   [イ]受け取り可能時間帯
   ( )全日可能　9:00-17:00
   ( )午前
   ( )午後

   [ウ]受け取りにあたっての注意事項
9. 訪問希望日　20 年 月 日

   標準応答日とは別にご希望がある場合に記入ください。なお、ご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。
10. 同意事項
    下記 3 点をご確認の上すべて○をご記入ください。
    ( )部品送付対応ではお客様自身で保守部品の取り付け、取り外しをしていただきます。
    ( )HDD 交換が発生する場合には OS リストアが必要となり、作業はお客様にて実施いただきます。
    ( )交換後の部品は HP へ返却していただく必要があります(一部対象外)。返却方法と対象外製品については、送付された部品に同梱されている、取扱書をご確認ください。

お問い合わせ先

日本ヒューレット・パッカード株式会社
SCMplus プログラム事務局
scmplus.japan@hp.com

October 2012

※テンプレートの詳細は別紙をご参照ください

HPパスポート登録情報

11.画面下部“連絡先および納入先住所情報”にHPパスポートの登録情報が表示されます。
12.“送信”ボタンをクリックしてください。

連絡先および納入先住所情報

以下に情報を入力するか、またはドロップダウンリストから事前入力を選択します。契約情報を変更できます。ここでの変更は、このケースにのみ効力があります。恒久的に変更するには、HPカスタマサポートサービスのマニュアルに記載された当社の営業担当に連絡してください。[ケースの詳細] の下にある [問題の詳細] に追加の連絡先情報を入力します。

連絡先

連絡先	連絡先の選択
名*	
姓*	
電話番号*	03-5628-1101 Ext
電子メールアドレス*	

納入先住所

会社名*	日本ヒューレット・パッカード
住所1*	大島2丁目2番1号
住所 2	
メールストップ	
市区町村*	江東区
都道府県	東京都
郵便番号*	136-8711
国または地域*	日本

キャンセル　リセット　送信

修理ケース送信完了

HPサポートセンター - しばらくお待ちください
しばらくお待ちください。ただいまお客様のリクエストを処理中です
13. 修理依頼送信中画面が表示されます。
14. 送信完了後に46から始まる受付IDが発行されます。
※現在本サービスでは添付ファイルの送信はできませんので、添付ファイルの送信は行わないようにお願いします。
ケースへの添付ファイルの追加:
このリンクをクリックして、添付ファイルを以下に送信します hpsupport_global@hp.com(最大サイズは5MBです)
ケース情報
ケースID:
46
ケースタイトル:
テストケース送信
製品のシリアル番号:
製品番号:
356819-291
送信日:
2012/10/31 8:50:04
最終更新日:
2012/10/31 8:50:04
ソース:
Web
ケースステータス:
HP受信済み